F-DT-020013
MANUAL DE USUARIO
NOVEDAT

CONTROL DE CAMBIOS			
Fecha	Descripción del Cambio	Elaborado por	Aprobado por
DD-MMM-AAAA	Versión Inicial		

MANUAL FUNCIONAL DE NOVEDAT

DESCRIPCION

El sistema de Novedat fue diseñado con el fin de permitir a los suscriptores de DataCrédito modificar la información que ha suministrado a la base de datos y atender los reclamos generados por sus propios clientes de una forma segura y ágil

El sistema Novedat está compuesto por dos módulos: Modificaciones y Reclamos.

Modulo de Modificaciones: Permite al suscriptor hacer el mantenimiento de su información. El sistema tiene todas las funciones administrativas y de auditoría necesarias tanto para que DataCrédito como el suscriptor tenga un control sobre todos los cambios realizados. Es un programa ágil y sencillo que garantiza la seguridad de la base de datos cumpliendo todos los estándares exigidos por DataCrédito.

Modulo de Reclamos: Permite administrar los reclamos colocados por el ciudadano, desde el ingreso hasta su solución. Además permite al suscriptor ingresar directamente los reclamos de sus propios clientes dejando en la historia de crédito el comentario de que existe un “Reclamo en Curso”.

PERFIL DE USUARIOS

Para tener un mayor control de la información Novedat cuenta con un esquema dual de atención, de esta forma se garantiza que existen dos niveles de revisión.

Novedat maneja un perfil de analista y otro perfil de revisor, esto permite contar con un nivel superior para verificar que los procesos se están realizando de conformidad con los procedimientos establecidos. De esta forma el revisor podrá controlar y tomar las medidas necesarias si encuentra un error en la modificación realizada por el analista. Toda cuenta para cambiar de estado deberá pasar previamente por los pasos de modificación y de revisión.

Perfil de Analista: Es la persona que realiza las modificaciones. Al realizar los cambios, el sistema genera un resumen de los datos finales de la cuenta y un número de transacción. El número de transacción permite identificar que la modificación fue exitosa y realizar cualquier verificación posterior.

Perfil de Revisor: Es la persona responsable de aprobar la modificación realizada por el analista. El revisor puede tomar una de tres opciones: aprobar, rechazar o cerrar sin cambios. Es de anotar, que los cambios se hacen en línea y en tiempo real, es decir, el cambio aplica inmediatamente en la base de datos de DataCrédito.

ACCESO

El ingreso a Novedat se realiza a través de la página www.datacredito.com.co sección Empresas – Acceso a Suscriptores. El usuario deberá ingresar con su clave personal.



Una vez el usuario ingrese debe seleccionar “Aplicaciones”



y seleccionar la aplicación “Novedat.”



El ingreso se realiza con el número de identificación y una clave que cada usuario asigna, si el usuario es válido podrá acceder a los diferentes módulos del sistema que le han sido asignados.

Al ingresar a Novedat, deberá aparecer el menú principal con las diferentes opciones de consulta.



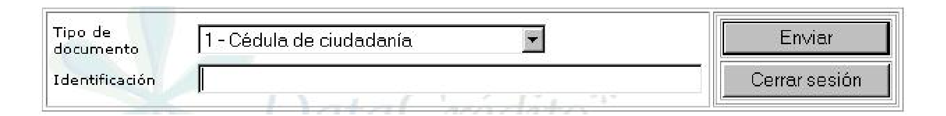
MODIFICACION

El módulo de modificaciones se creó con el fin de permitir realizar la corrección de la información que sus sistemas han generado incorrectamente y que han alimentado así la base de datos de DataCrédito.

El analista deberá ingresar por la opción Modificación donde encuentra un menú con las diferentes opciones según el perfil habilitado para el usuario.



Luego de seleccionar Modificación, el sistema lo llevará a una pantalla en donde deberá seleccionar el tipo de documento a consultar, digitar el número de identificación y dar click en enviar.



Una vez seleccionado Enviar se obtendrá un listado de todas las cuentas reportadas a DataCrédito relacionadas únicamente con el suscriptor que realiza la consulta y el número de documento seleccionado.

El listado de cuentas se presenta de diversos colores los cuales representan una característica de la cuenta en ese momento así:

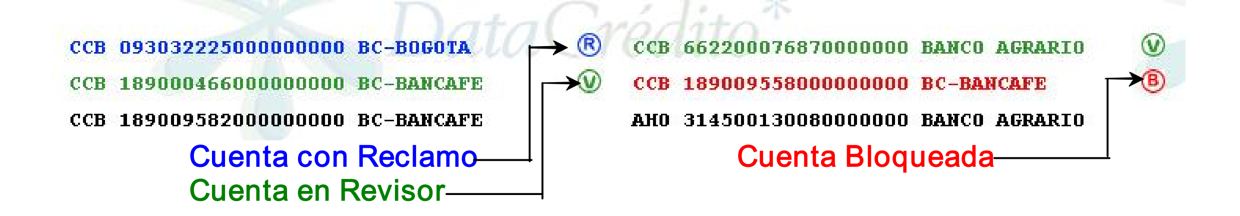
Cuentas en color negro: Permite su modificación como quiera que se han seguido correctamente los pasos para ello y la cuenta no presenta ninguna situación irregular.

Cuentas en color rojo: Se encuentran bloqueadas[1] y por esta razón no pueden ser modificadas.

Cuentas en color azul: Presentan un reclamo pendiente y por este motivo no pueden ser modificadas desde esta pantalla, en este caso deberá volver al menú principal ingresar por el módulo de reclamos y actualizar (Ver proceso de Atención de reclamos)

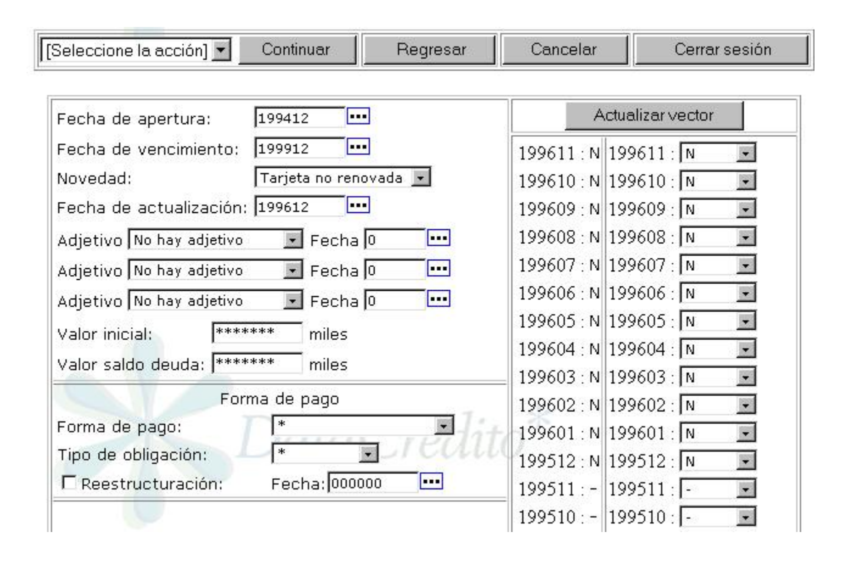
Cuentas de color verde: Indica que la cuenta fue modificada sin embargo se encuentra pendiente la aprobación por parte del revisor de su entidad.

Solamente se podrán modificar las cuentas en negro y para hacerlo se debe dar click sobre la misma

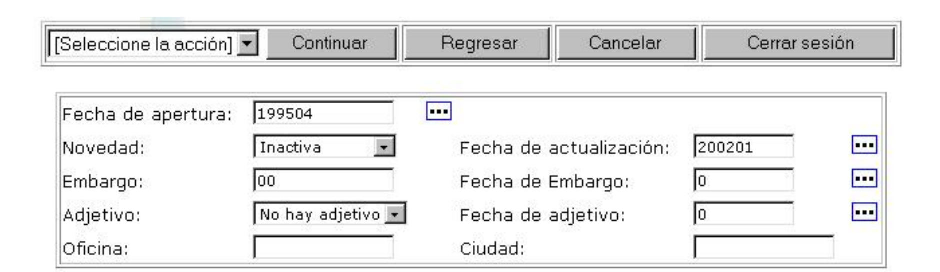


[1] Una cuenta se bloquea cuando la entidad solicita la eliminación del registro en la base de datos de DataCrédito o cuando ha sido reportada en la actualización mensual y esta no se muestra por presentar inconsistencias.

Para cuentas de cartera y tarjeta de crédito se presenta un formulario como el que aparece en la siguiente figura. En la parte superior izquierda se muestra el campo “Seleccione la acción”, esta acción es tomada por el analista. En caso de realizar cambios en la información, deberá seleccionar la opción Modificar.



Para cuentas corrientes y de ahorros se presenta la pantalla de modificaciones como se muestra en la siguiente figura. Al igual que el formulario de cartera y tarjeta de crédito, en la parte superior izquierda encuentra un menú de “Selección de acción”, esta acción es la tomada por el analista para la modificación de la cuenta.

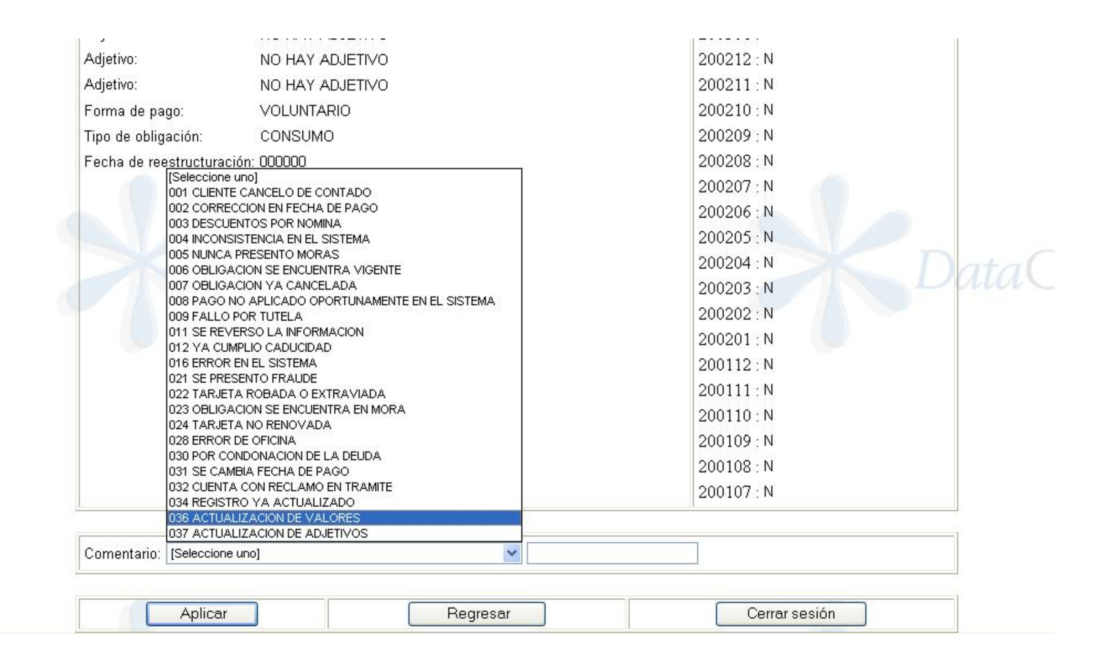


En ambos casos para mantener consistente la base de datos se realizan varias validaciones antes de grabar en la base de datos.

En todos los casos de modificación de una cuenta a los analistas se les presentará una página con los cambios propuestos bajo el título de “Confirmar la Modificación”. Antes de aprobar la modificación el analista deberá verificar que la información que está visualizando corresponda con lo requerido.



En esta misma pantalla en la parte inferior izquierda, encuentra el campo “Comentario” con el listado de las justificaciones más comunes para modificación. Adicionalmente, encontrará un campo en el que podrá agregar algún comentario para el ciudadanos, para terminar deberá dar click en el botón Aplicar.



Al aceptar los cambios el sistema genera un resumen de los datos finales de la cuenta y un número de transacción para identificar que el proceso fue exitoso.

Resultado de la Modificación :

Nombre:	GUTIERREZ LEONARDO		
Tipo de Identificación:	1	Identificación:	1
Número de Cuenta:	4354	Tipo de cuenta:	CAB
Nombre del suscriptor:	BANCO	Código del suscriptor:	
Novedad:	PAGO VOL.	Fecha de actualización:	200302
Vector de comportamiento:	----NNNNNNNN NNNNNNNNNNNN		

Número de Transacción: 2131376

Imprimir | Cuenta | Nueva Identificación | Cerrar Sesión

Como se observa en la gráfica anterior se presentan cuatro acciones diferentes.

Imprimir: Imprime el resumen y el número de transacción.

Cuenta: Regresa al listado de cuentas de la misma identificación para una nueva modificación.

Nueva Identificación: Regresar a la página de búsqueda de identificación.

Cerrar Sesión: Cierra la sesión y regresar a la página de ingreso al sistema.

Una vez terminado este proceso la cuenta queda en el listado del revisor para aprobación. Es importante aclarar que en el momento de ingreso al listado del revisor el sistema no permitirá a ningún analista realizar modificaciones sobre la cuenta analizada.

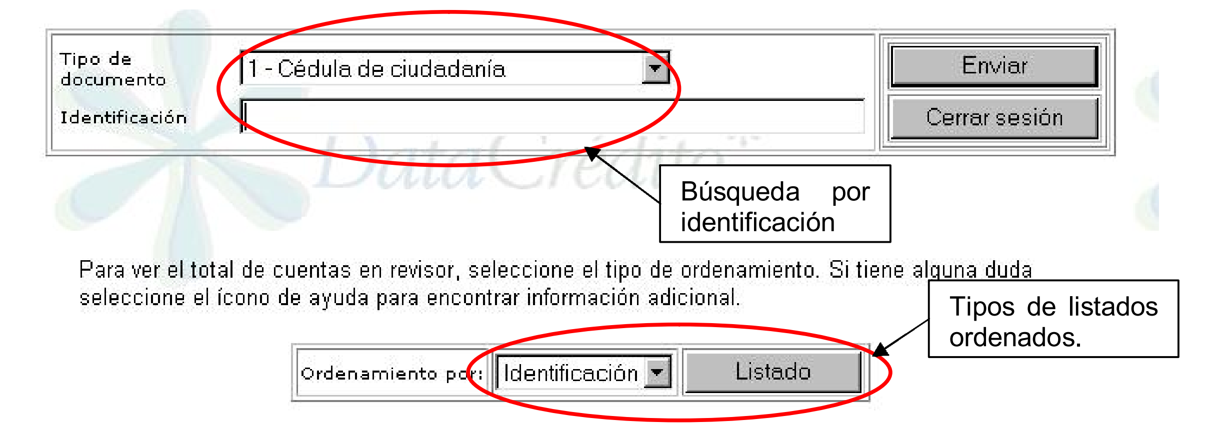
REVISOR DE MODIFICACION

El módulo de revisor fue diseñado con el fin de confirmar las modificaciones realizadas por el analista por un nivel superior, quien aprobará, rechazará o cerrará sin cambios la propuesta del analista.

El usuario con perfil de revisor ingresa desde el menú principal al modulo de modificaciones por la opción “Revisor de Modificaciones”. En esta pantalla el sistema muestra dos opciones de búsqueda: por identificación y por listado.

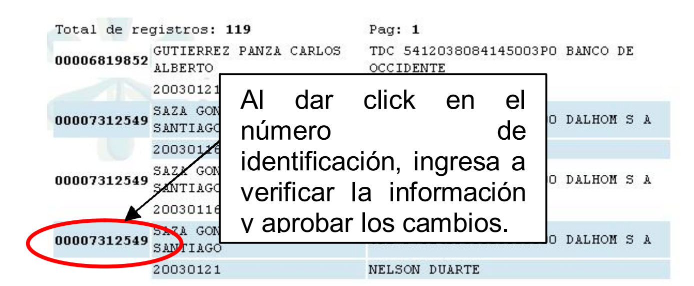
Al realizar la búsqueda por identificación deberá escoger el tipo de documento, digitar el número de identificación y dar click en enviar.

Para realizar la búsqueda por listado solo basta con dar click sobre el botón Listado y Enviar, el sistema le mostrará el total de cuentas modificadas por el analista que se encuentran pendientes de aprobación.



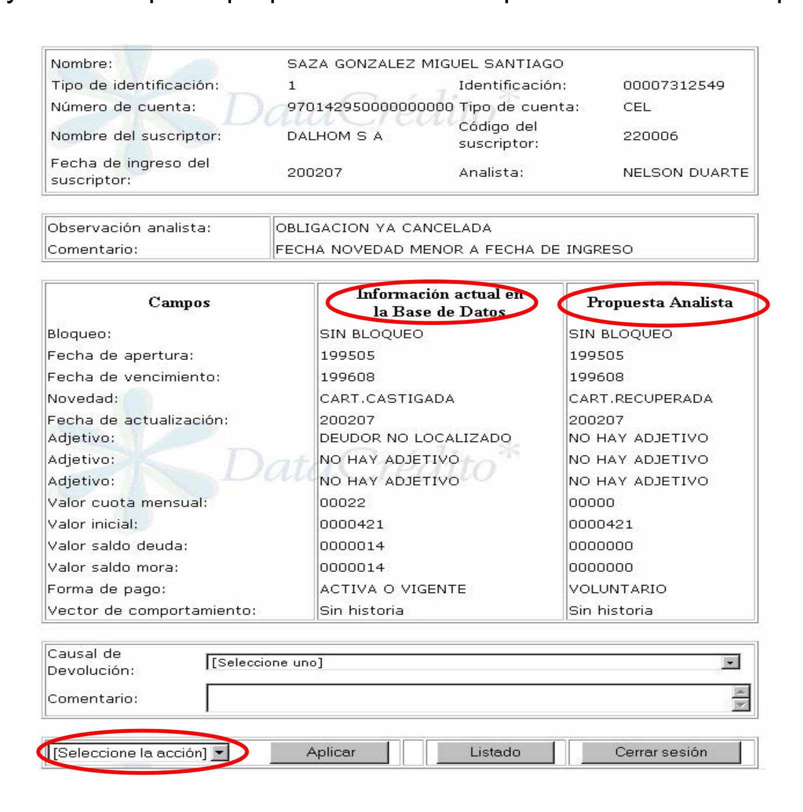
Al seleccionar la búsqueda por listado el sistema le mostrará todas las cuentas pendientes de aprobación, para revisar cada caso debe dar click sobre el número de identificación.

Cuando existen varios casos analizados se ha diferenciado cada uno con un sombreado, esto hace más fácil la verificación de números de cuenta de una misma identificación.



Una vez seleccionado el número de identificación, en la siguiente página encontrará toda la información de la cuenta tal como se muestra en la base de datos y la propuesta del analista, de esta manera el revisor podrá tener un criterio más amplio para aprobar o rechazar la modificación.

En la primera columna se muestran los campos del reporte, en la segunda columna la información actual en la base de datos y en la tercera la propuesta del analista. El revisor deberá comparar la información y verificar que la propuesta formulada por el analista corresponde al cambio solicitado.



Nombre:	SAZA GONZALEZ MIGUEL SANTIAGO		
Tipo de identificación:	1	Identificación:	00007312549
Número de cuenta:	970142950000000000	Tipo de cuenta:	CEL
Nombre del suscriptor:	DALHOM S A	Código del suscriptor:	220006
Fecha de ingreso del suscriptor:	200207	Analista:	NELSON DUARTE

Observación analista:	OBLIGACION YA CANCELADA
Comentario:	FECHA NOVEDAD MENOR A FECHA DE INGRESO

Campos	Información actual en la Base de Datos	Propuesta Analista
Bloqueo:	SIN BLOQUEO	SIN BLOQUEO
Fecha de apertura:	199505	199505
Fecha de vencimiento:	199608	199608
Novedad:	CART.CASTIGADA	CART.RECUPERADA
Fecha de actualización:	200207	200207
Adjetivo:	DEUDOR NO LOCALIZADO	NO HAY ADJETIVO
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	NO HAY ADJETIVO
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	NO HAY ADJETIVO
Valor cuota mensual:	00022	00000
Valor inicial:	0000421	0000421
Valor saldo deuda:	0000014	0000000
Valor saldo mora:	0000014	0000000
Forma de pago:	ACTIVA O VIGENTE	VOLUNTARIO
Vector de comportamiento:	Sin historia	Sin historia

Causal de Devolución:	[Seleccione uno]
Comentario:	

[Seleccione la acción] Aplicar Listado Cerrar sesión

En esa misma pantalla, en la parte inferior izquierda se presenta el campo “Seleccione la acción”, en este campo encuentra un menú con las opciones para certificar la modificación. Estas opciones son: Aplicar Modificación, Rechazar modificación y Cerrar sin cambio.

Aplicar Modificación: Es la culminación del proceso de una modificación aprobando los cambios realizados.

Rechazar modificación: Al rechazar una modificación[2] el revisor deberá escoger una causal de devolución para continuar. Este proceso implica que el analista tenga que ingresar desde el menú principal por modificaciones a la opción de devolución de modificaciones y desde allí proceder con las correcciones del caso.

Cerrar sin cambio: La acción cerrar sin cambios, es la culminación del proceso de una modificación sin hacer cambios al registro original. Esta opción se utiliza en caso de que la actualización ya se aplicó por lo cual el cambio propuesto por el analista no es procedente.

[2] Se presenta cuando el revisor no esta de acuerdo con el cambio propuesto.

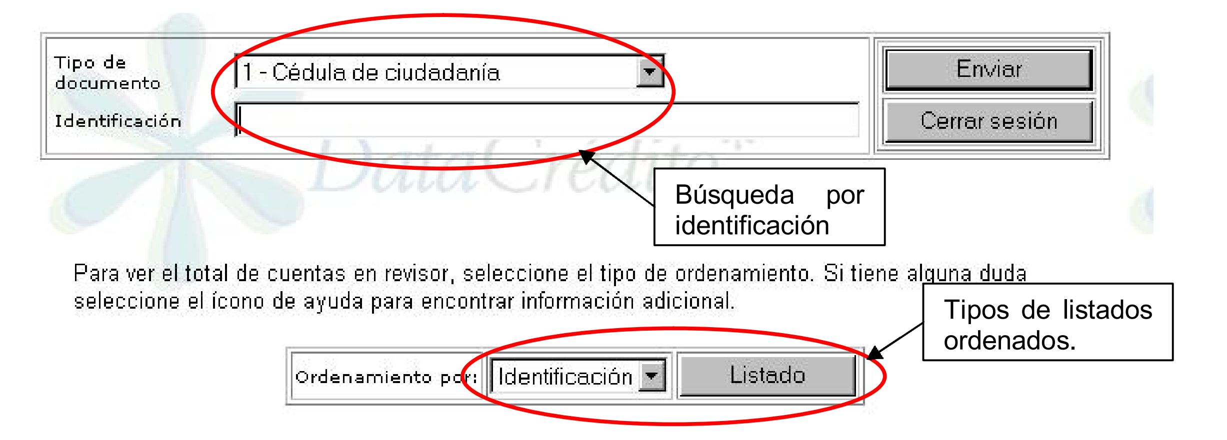
Una vez el revisor aprueba las modificaciones el sistema genera un cuadro con los datos de la cuenta y un número de aprobación para identificar que la transacción fue exitosa.



DEVOLUCION DE MODIFICACIONES

A través de esta opción el analista podrá corregir las modificaciones que fueron rechazadas por el revisor incluyendo la causal de devolución.

Al igual que en modificaciones puede consultar las devoluciones mediante dos opciones: Por identificación y por listado.



La presentación del listado de devoluciones se visualiza de la siguiente manera

00019334710	MARIO LEONEL PEREZ	CAB 000000000121200252 BANCO POPULAR
	A: SANDRA LILIANA MAR	20030318
	R: BULMA AYCARI	LA JUSTIFICACION NO CONCUERDA CON EL CAMBIO REALIZADO
00051625501	ANA MARIA GOMEZ URIBE	TDC 454300000160217200 BANCAFE
	A: FRANCIS ARTEAGA TO	20030310
	R: BULMA AYCARI	SE MODIFICO LA CUENTA QUE NO ERA

Sobre cada número de identificación se debe dar un click para modificar la cuenta, una vez seleccionada funciona igual que el módulo de modificaciones (ver proceso de modificación). Adicionalmente, el analista podrá tomar sus propias devoluciones y las de los demás analistas, terminado el proceso volverá a quedar en las listas del revisor para su aprobación.

RECLAMOS

El módulo de reclamos se creo con el fin de analizar y solucionar los reclamos de los ciudadanos. Para entrar a solucionar los reclamos, deberá ingresar desde el menú principal por la opción "Reclamos"



En la siguiente pantalla encontrará el menú de opciones de acuerdo con perfil del usuario. El usuario con perfil de analista es el responsable de ingresar a consultar, analizar y solucionar cada uno de los reclamos en curso. Deberá ingresar por la opción "Análisis del reclamo" y después del análisis, como sucede con el procedimiento para modificaciones, pasará al revisor de su entidad para el respectivo proceso de aprobación.



Una vez que ingresa por Análisis de Reclamos, se despliega una pantalla donde podrá realizar la consulta de los reclamos por dos tipos de búsqueda: por identificación y por listado. Al escoger la búsqueda por identificación deberá contar con el tipo de documento, dar el número de identificación de la persona que formulo el reclamo y dar click en Enviar.

La otra opción de búsqueda es por listado, esta opción le permite verificar todos los reclamos que han ingresado a la página. Cuenta además con diferentes tipos de ordenamiento como son: identificación, fecha de radicación del reclamo, analista que atendió el reclamo, entidad que atendió el reclamo. La forma sugerida escoger la opción de listado y ordenar los reclamos por fecha de radicación, de esta manera se atenderán en el orden en que ingresaron al sistema.



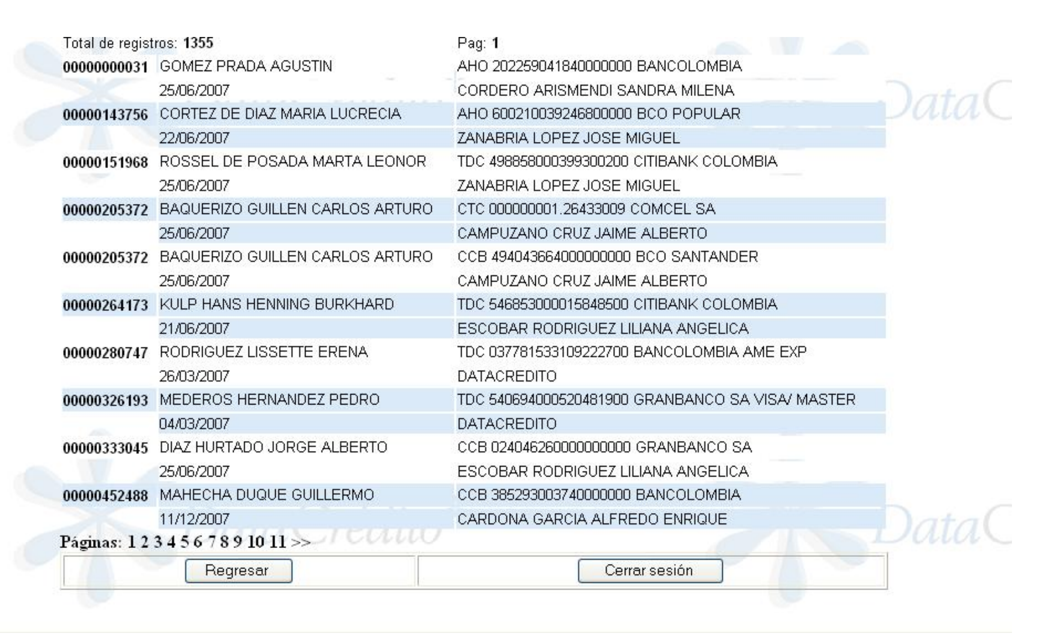
Listado por ordenamiento de analista. Para utilizar este tipo de listado debe seleccionar del listado de ordenamiento la opción analista y dar click al botón de enviar. El resultado será un listado con todas las cuentas con reclamos, ordenadas por analista.

Listado por ordenamiento de entidad. Para utilizar este tipo de listado debe seleccionar del listado de ordenamiento la opción entidad y dar click al botón de enviar. El resultado será un listado con todas las cuentas que tienen reclamo, ordenadas por entidad.

Listado por ordenamiento de fecha. Para utilizar este tipo de listado debe seleccionar del listado de ordenamiento la opción fecha y dar click al botón de enviar. El resultado será un listado con todas las cuentas con reclamos, ordenadas por la fecha de radicación del reclamo.

Listado por ordenamiento de identificación. Para utilizar este tipo de listado debe seleccionar del listado de ordenamiento la opción Identificación y dar click al botón de enviar. El resultado será un listado con todas las cuentas modificadas por todos los analistas y ordenadas por el número de identificación.

El resultado de la búsqueda es un listado en el cual se presentan todas las cuentas con reclamo en trámite organizado por fecha de radicación del reclamo. El listado de las cuentas muestra la identificación, nombres y apellidos, tipo de cuenta número de obligación. Para entrar a solucionar cada caso deberá dar click sobre el número de identificación.



Total de registros: **1355**		Pag: **1**
00000000031	GOMEZ PRADA AGUSTIN	AHO 202259041840000000 BANCOLOMBIA
	25/06/2007	CORDERO ARISMENDI SANDRA MILENA
00000143756	CORTEZ DE DIAZ MARIA LUCRECIA	AHO 600210039246800000 BCO POPULAR
	22/06/2007	ZANABRIA LOPEZ JOSE MIGUEL
00000151968	ROSSEL DE POSADA MARTA LEONOR	TDC 498858000399300200 CITIBANK COLOMBIA
	25/06/2007	ZANABRIA LOPEZ JOSE MIGUEL
00000205372	BAQUERIZO GUILLEN CARLOS ARTURO	CTC 000000001.26433009 COMCEL SA
	25/06/2007	CAMPUZANO CRUZ JAIME ALBERTO
00000205372	BAQUERIZO GUILLEN CARLOS ARTURO	CCB 494043664000000000 BCO SANTANDER
	25/06/2007	CAMPUZANO CRUZ JAIME ALBERTO
00000264173	KULP HANS HENNING BURKHARD	TDC 546853000015848500 CITIBANK COLOMBIA
	21/06/2007	ESCOBAR RODRIGUEZ LILIANA ANGELICA
00000280747	RODRIGUEZ LISSETTE ERENA	TDC 037781533109222700 BANCOLOMBIA AME EXP
	26/03/2007	DATACREDITO
00000326193	MEDEROS HERNANDEZ PEDRO	TDC 540694000520481900 GRANBANCO SA VISA/ MASTER
	04/03/2007	DATACREDITO
00000333045	DIAZ HURTADO JORGE ALBERTO	CCB 024046260000000000 GRANBANCO SA
	25/06/2007	ESCOBAR RODRIGUEZ LILIANA ANGELICA
00000452488	MAHECHA DUQUE GUILLERMO	CCB 385293003740000000 BANCOLOMBIA
	11/12/2007	CARDONA GARCIA ALFREDO ENRIQUE

Páginas: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 >>

Regresar | Cerrar sesión

Una vez seleccionada la cuenta se despliega una página para analizar la reclamación. En esta pantalla se podrá verificar los datos del mismo modo que se presentaron al ciudadano al momento de generar el reclamo. (Parte inferior, recuadro azul con titulo Registro)

Análisis del Reclamo

Introduzca en los campos que aparecen a continuación los datos a modificar. Si tiene alguna duda seleccione el ícono de ayuda para encontrar información adicional.

Nombre:	QUITIAN ARIZA BENIGNO		
Tipo de identificación:	1	Identificación:	1364513
Número de cuenta:	454300000044179600	Tipo de cuenta:	TDC
Nombre del suscriptor:	DAVIVIENDA GRANBANCO	Código del suscriptor:	020042

[Seleccione la acción] Continuar Regresar Cerrar sesión

Fecha de apertura: 198801
Fecha de vencimiento: 200403
Novedad: Al día
Fecha de actualización: 200307
Adjetivo NO HAY ADJETIVO Fecha 0
Adjetivo NO HAY ADJETIVO Fecha 0
Adjetivo NO HAY ADJETIVO Fecha 0

Forma de pago
Forma de pago: *

Actualizar vector

200306 : N 200306 : N
200305 : N 200305 : N
200304 : N 200304 : N
200303 : N 200303 : N
200302 : N 200302 : N
200301 : N 200301 : N
200212 : N 200212 : N
200211 : N 200211 : N
200210 : N 200210 : N
200107 : N 200107 : N

Registro:

Fecha de apertura:	1988/01	Fecha de vencimiento:	2004/03
Estado:	AL DIA	Fecha de actualización:	2003/07
Vector de comportamiento:	NNNNNNNNNNNN NNNNNNNNNNNN		

Al momento de conocer la información se manifiesta que:
PRUEBA

Tipo de reclamo:
02 RETIRAR INFORMACION

Detalle:
03 SE PRESENTO FRAUDE

[Seleccione la acción] Continuar Regresar Cerrar sesión

Todos los campos visualizados estarán actualizados a la fecha de la consulta. El proceso de modificación de la cuenta es igual al proceso para modificaciones.

En la parte superior e inferior izquierda encuentra el campo “Seleccione la acción”, aquí se muestra un menú con cuatro opciones para cerrar el reclamo: Modificar, Eliminar, Tramitar sin cambios y Ratificar.

Modificar: Se utiliza para realizar cualquier cambio sobre la información presentada.

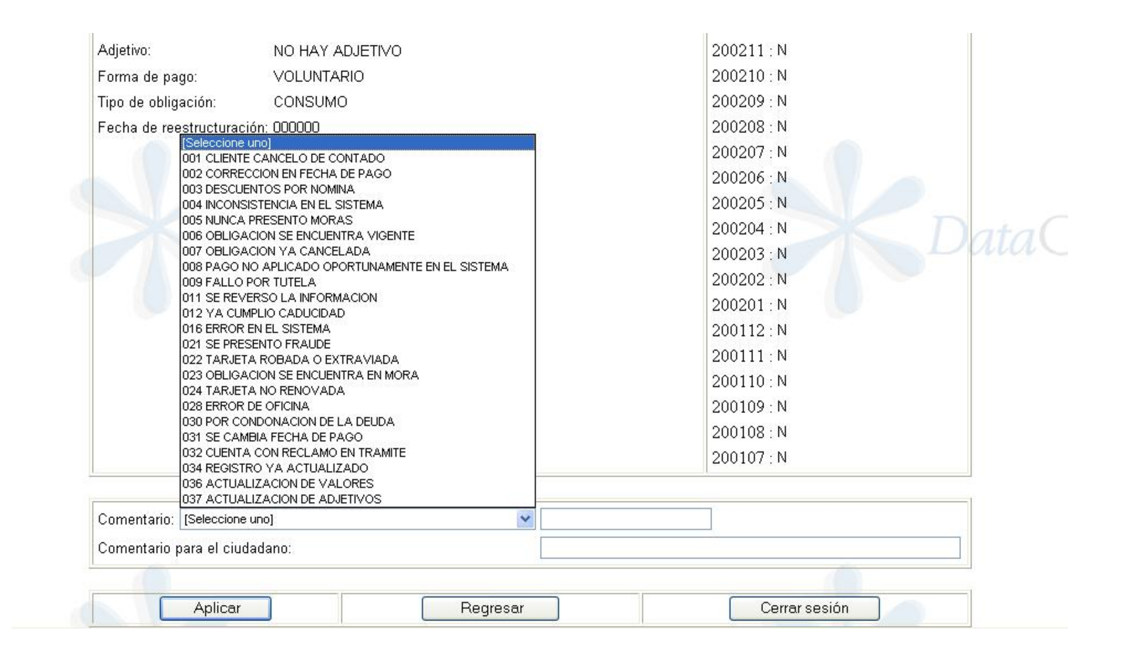
Eliminar: Esta opción se utiliza en casos muy específicos, por ejemplo en caso de presentarse fraude, por fallo de tutela o cuando la obligación no le pertenece y fue reportada por inconsistencia en su información.

Tramitar sin cambios: Permite actualizar la información sin realizar cambios.

Ratificar: Permite culminar el proceso de modificación de un reclamo sin hacer cambios debido a que el reclamo no tiene fundamentos para ello.

En todos los casos independientes al tipo de respuesta a los analistas se les presentará una página con los cambios propuestos bajo el título de Confirmar la Modificación. Antes de aprobar los cambios deberá verificar que la información que está visualizando corresponda con lo requerido.

En la siguiente pantalla en la parte inferior izquierda, encuentra el campo “Comentario” donde se presenta un listado con las justificaciones más comunes para modificación. También encontrará un campo en el que podrá agregar algún comentario propio para el revisor y otro en el que podrá agregar un comentario para el ciudadano.



Al aceptar los cambios el sistema generará un resumen de los datos finales de la cuenta y un número de transacción para identificar que fue exitosa y realizar cualquier verificación posterior.



REVISOR DE RECLAMOS

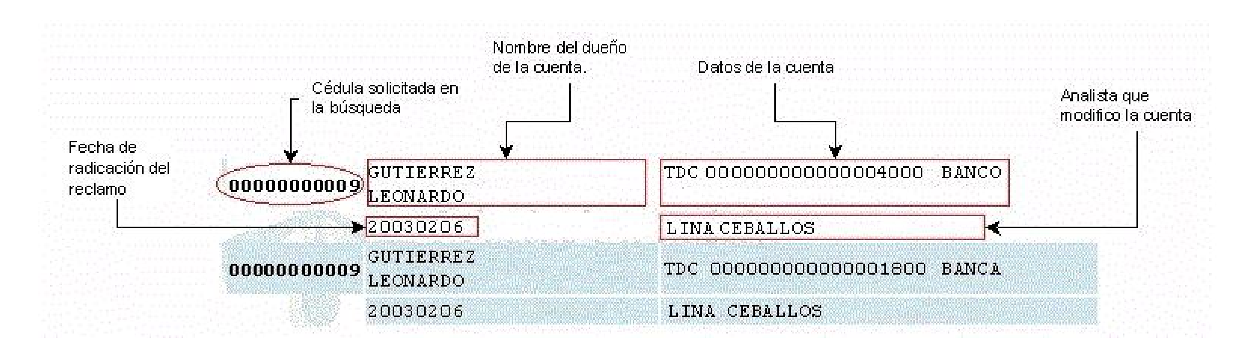
El módulo de revisor de reclamos fue diseñado con el fin de confirmar las respuestas a los reclamos previamente analizados, en cuyo caso se aprobarán o rechazarán los cambios propuestos.

El módulo cuenta con diferentes tipos de ordenamiento por identificación, analista, fecha de modificación y entidad. Al igual que en la búsqueda por identificación el sistema presenta un listado ordenado por el campo seleccionado con las modificaciones de reclamos.

La diferencia entre la búsqueda por identificación y los diferentes tipos de ordenamiento está en los listados presentados. En la búsqueda por identificación se presentan solo las cuentas asociados a una identificación, mientras que los listados por tipos de ordenamiento muestran todas las cuentas de todas las identificaciones con modificaciones pendientes de revisar.

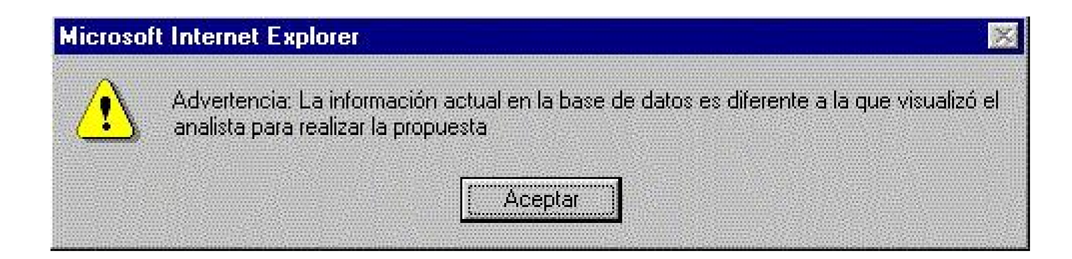


El resultado de la búsqueda es un listado en el cual se presentan las cuentas analizadas. En la pantalla aparece el número de identificación, el nombre del dueño de la cuenta, los datos de la cuenta y el nombre del analista que realizó el proceso. El revisor deberá aprobar cada uno dando click sobre el número de identificación.



Una vez seleccionado el número de identificación, en la siguiente página encontrará toda la información de la cuenta tal como se muestra en la base de datos y la propuesta del analista. De esta manera el revisor podrá tener un criterio más amplio para aprobar o rechazar la modificación.

Si la información de la cuenta fue modificada previamente en la base de datos se presentará un mensaje de advertencia[3] como el que se presenta a continuación.



En la primera columna vemos los campos del reporte, en la segunda columna vemos la información actual en la base de datos y en la tercera vemos la propuesta del Analista. El revisor deberá comparar la información y verificar que la propuesta del analista contesta el reclamo formulado.

[3] Se presenta cuando hay un proceso de actualización entre la modificación y la aprobación. El revisor deberá verificar que no haya cambiado la información inicial si esto sucede deberá rechazar la modificación y solicitar al analista que la modifique nuevamente.

Los campos modificados son resaltados con color rojo con el fin de facilitar la búsqueda de diferencias entre lo que hay en la base de datos y lo que propone el analista.



Observación analista:	CLIENTE CANCELO DE CONTADO
Comentario:	ENERO 21 DE 2008 RAD 267686
Comentario para el Ciudadano:	

Campos	Información actual en la Base de Datos	Propuesta Analista
En el informe:	SI	SI
Fecha de apertura:	199001	199001
Fecha de vencimiento:	200901	200901
Novedad:	MORA120 AL DIA	PAGO VOL.MX120
Garante:	PRINCIPAL	PRINCIPAL
Fecha de actualización:	200712	200708
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	NO HAY ADJETIVO
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	NO HAY ADJETIVO
Adjetivo:	NO HAY ADJETIVO	NO HAY ADJETIVO
Valor cuota mensual:	00029	00000
Valor inicial:	0000000	0000000
Valor saldo deuda:	0000000	0000000
Valor saldo mora:	0000000	0000000
Forma de pago:	ACTIVA O VIGENTE	VOLUNTARIO
Vector de comportamiento:	----4444444	4444444----- ------------

Al aprobar o rechazar la solución del reclamo el sistema generará un resumen de los datos finales de la cuenta y un número de transacción para identificar que la transacción fue exitosa.



CONSULTA DE ESTADISTICAS

En Novedat existen estadísticas para el módulo de Modificaciones y para el modulo de Reclamos. La consulta de estadísticas fue diseñada con el fin de suministrar la información de todo lo que se ha procesado en la base de datos a través de Novedat. De esta forma se pueden auditar las modificaciones y los reclamos aplicados por cada uno de los analistas y revisores de su entidad.

Las estadísticas se consultan por rangos o periodos de tiempo. Dentro de cada módulo se dispone de dos tipos de consulta de estadísticas: un listado por criterios y una consulta por consolidado.

Listado por criterios: A través de esta opción el usuario podrá combinar diferentes pautas para generar los listados de acuerdo con lo que desee buscar.

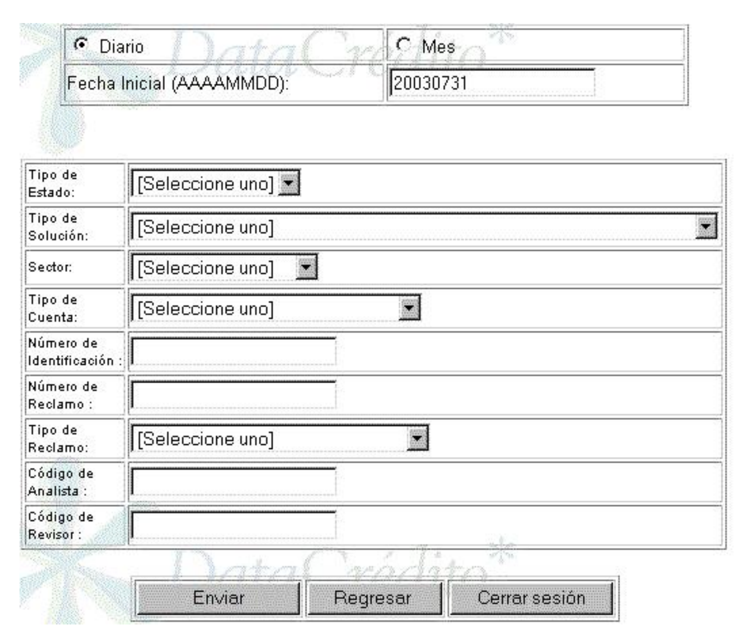
Consulta por Consolidado: Muestra datos totales seleccionando un rango de fecha, este puede ser diario o mensual.

Al consultar por criterios deberá seleccionar en cada campo la información requerida, adicionalmente deberá escribir un rango de fecha a consultar.

Una vez seleccionado el criterio de búsqueda, el sistema le mostrará el total de registros encontrados y un listado detallado relacionado de las modificaciones con esas características. El resultado de la búsqueda contiene: identificación, nombres y apellidos, nombre de la entidad, número de cuenta, estado, acción y fechas.



La pantalla de consulta de estadísticas en listado por criterios se muestra de la siguiente manera



El listado permite que el usuario seleccione la forma como quiere consultar la información, es decir si requiere la información diaria o la información del mes, por defecto se mostrará diario y el campo fecha mostrará el día actual. La fecha se debe digitar en el formato año, mes y el día en ambos casos.

Si se requiere la consulta para un mes en particular se generará el listado para el mes completo es decir se toma del primer día del mes que se haya seleccionado, hasta el último del mismo mes. Los otros criterios son: Tipo de estado, tipo de solución, sector, tipo de cuenta y número de identificación, código del analista y código del revisor.

Estadísticas por Consolidados

El usuario podrá generar los consolidados bien sea consultando el diario o un mes, por defecto aparecerá marcado diario con la fecha actual. Se debe digitar el año, mes y el día en ambos casos. Si se quiere la consulta para un mes en particular se generará el consolidado para el mes completo es decir se toma del primer día del mes que se haya seleccionado, hasta el último del mismo mes.

Los tipos de consolidados que se pueden generar son:

- Operación

  Presenta totales por cada estado en que se encuentra un reclamo al momento de generar el reporte. En la parte superior aparece el rango de fechas para el cual se ha generado el consolidado con la posibilidad de diferenciar las modificaciones que han sido aplicadas en el período actual y aquellas que fueron realizadas en otros períodos y aplicadas en el seleccionado.

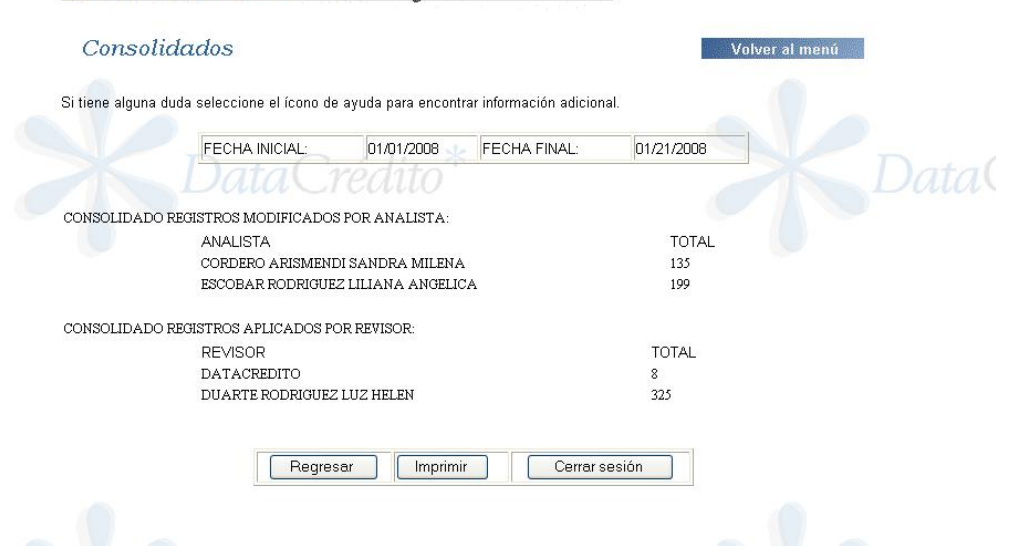
- Producción

  Presenta los totales realizados por cada uno de los analistas y/o revisores en el período seleccionado. En la parte superior aparece el rango de fechas para el cual fue generado el reporte.

Consulta de estadísticas consolidados por Operación



Consulta de estadísticas consolidados por Producción



Estadísticas alertas de reclamos

El usuario con perfil de revisor podrá generar listados para identificar las cuentas que tienen reclamos a punto de vencerse o están vencidos.

- RECLAMOS PROXIMOS A VENCERSE
- RECLAMOS VENCIDOS

Reclamos próximos a vencerse

El listado que se presenta en esta opción muestra la información de los reclamos que están por vencerse con el estado o etapa en el cual están en ese momento. (Son los reclamos que están sobre diez días hábiles desde la fecha de formulados y sobre los cuales aún no se ha dado respuesta)



Estadísticas de Reclamos

Alertas

Volver al menú

Si tiene alguna duda seleccione el ícono de ayuda para encontrar información adicional.

Total de Registros: 443
Total de registros CAS VIRTUAL : 20
Total de registros CONSULTA WEB : 417
Total de registros VISITA CAS : 6

NIT	ENTIDAD	NRO ID.	NOMBRE	NRO CUENTA	ESTADO	FECHA RECLAMO
860034313	DAVIVIENDA GRANBANCO	73582383	CORREA BRUN ARMANDO	528092000002537800	COLOCADO	12/28/2007 04:51:22
890321989	FUNDACION WWB COLOMBIA	42139728	OSPINA ROA MAYRA ALEJANDRA	1020MP-00786-100C1	COLOCADO	12/28/2007 07:41:04
816002018	EMP TELECOMUN DE PEREIRA	25173475	HERNANDEZ MARTINEZ YEIMY	002387680000000000	COLOCADO	12/28/2007 08:53:24
860043186	SERFINANSA SA SAO	8764171	BARCELO BARROS BORIS BRAULIO	899800940042900500	MODIFICADO	12/28/2007 09:19:50
811018771	MARKETING PERSONAL	84458505	ROA AMAYA ARMANDO RAFAEL	0000000036538964C1	MODIFICADO	12/28/2007 10:19:26
802008921	TELEDINAMICA	32704911	MORALES LOPEZ MABEL LUZ	000000000000046606	MODIFICADO	12/28/2007 10:29:57
890102129	FUNDACION MARI O SANTODOMINGO	60369026	URBINA ALVAREZ CAROLINA	0000000012040157C1	COLOCADO	12/28/2007 10:30:51

Reclamos vencidos

El listado presentado en esta opción muestra la información de los reclamos vencidos con el estado o etapa en el cual quedaron. Los reclamos pasan a estado vencido cuando se cumplen los quince días hábiles desde la fecha de formulación con los cuales cuenta el suscriptor para dar una respuesta.

Esta pantalla corresponde a información estadística por lo cual no se podrá realizar el proceso correspondiente para el análisis o cierre del reclamo.

Para realizar una modificación el analista deberá ingresar por el módulo de reclamos, escoger la opción de análisis de reclamos y generar el listado ordenado por fecha, para entrar a solucionar los casos pendientes.



NRO ID.	NOMBRE	ENTIDAD	NRO CUENTA	ESTADO	FECHA RECLAMO
53112731	ARTEAGA TOVAR FRANCIS	BANCO COLPATRIA RED MULTIBANCA COLPATRIA	454600000312024	COLOCADO	06/26/2003 16:03:09
26919924	CONCHA PEREZ DUBER	FINANCIERA COMPARTIR S A	0004797C0017332	COLOCADO	06/26/2003 16:15:56
26919924	CONCHA PEREZ DUBER	BANCO CAJA SOCIAL	200570254195000	COLOCADO	06/26/2003 16:16:59
53034138	JUNCA AGUILAR SANDRA LILIANA	BANCAFE	049056351000000	MODIFICADO	07/01/2003 17:26:42

Regresar | Imprimir | Cerrar sesión

PROCEDIMIENTO PARA GENERAR DE RECLAMOS EN ENTIDAD

Esta funcionalidad permite a la entidad ingresar de forma individual los reclamos de sus propios clientes dejando en la historia de crédito el comentario de “Reclamo en Curso”.

Una vez ingresa el sistema valida el perfil del usuario, deberá aparecer el menú principal dentro del cual debe seleccionar la opción *RECLAMOS*.

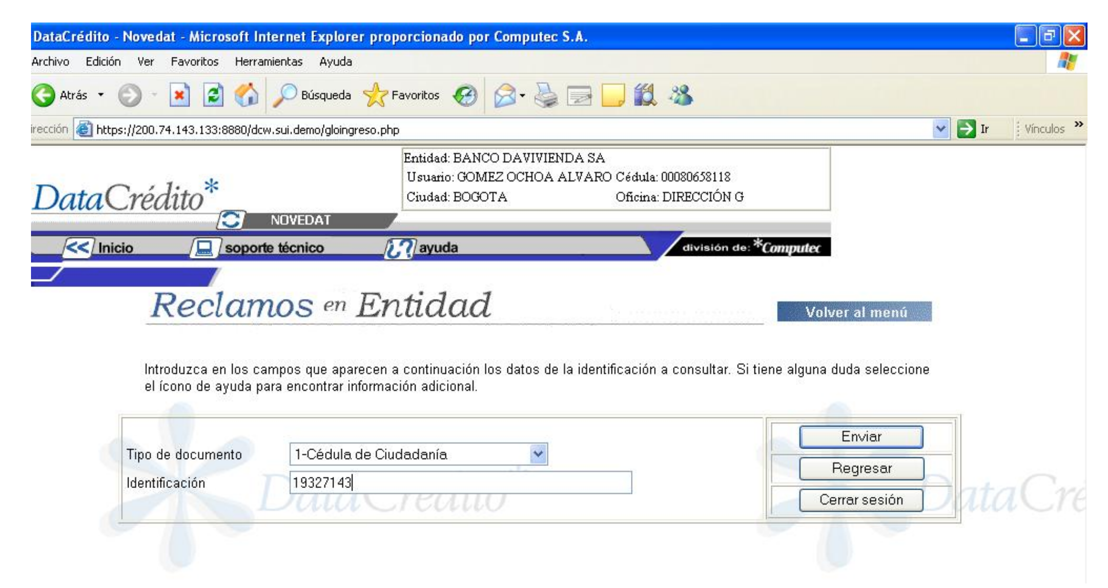


En el modulo de reclamos encontrarán la nueva opción *COLOCACION RECLAMOS ENTIDAD* por la cual debe ingresar para proceder con el registro del reclamo al sistema.

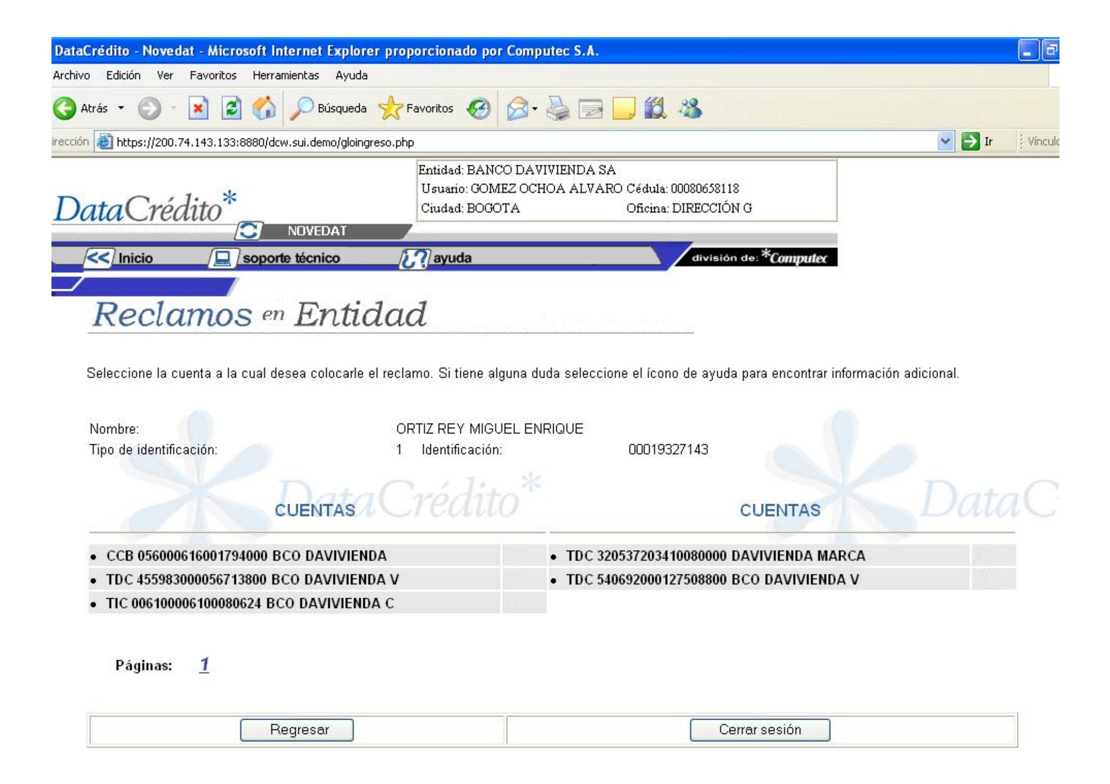


En *COLOCACIÓN RECLAMOS ENTIDAD* usted podrá ingresar de forma individual los reclamos de sus propios clientes dejando en la historia de crédito el comentario de “Reclamo en Curso” de acuerdo con los siguientes pasos:

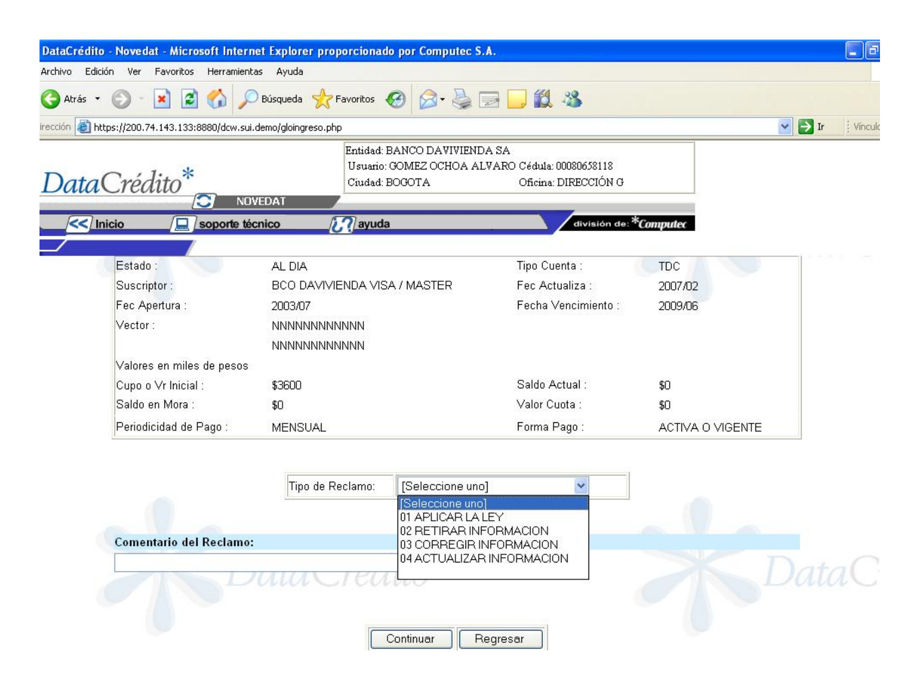
1. Seleccione el tipo de documento e ingrese el número de identificación.



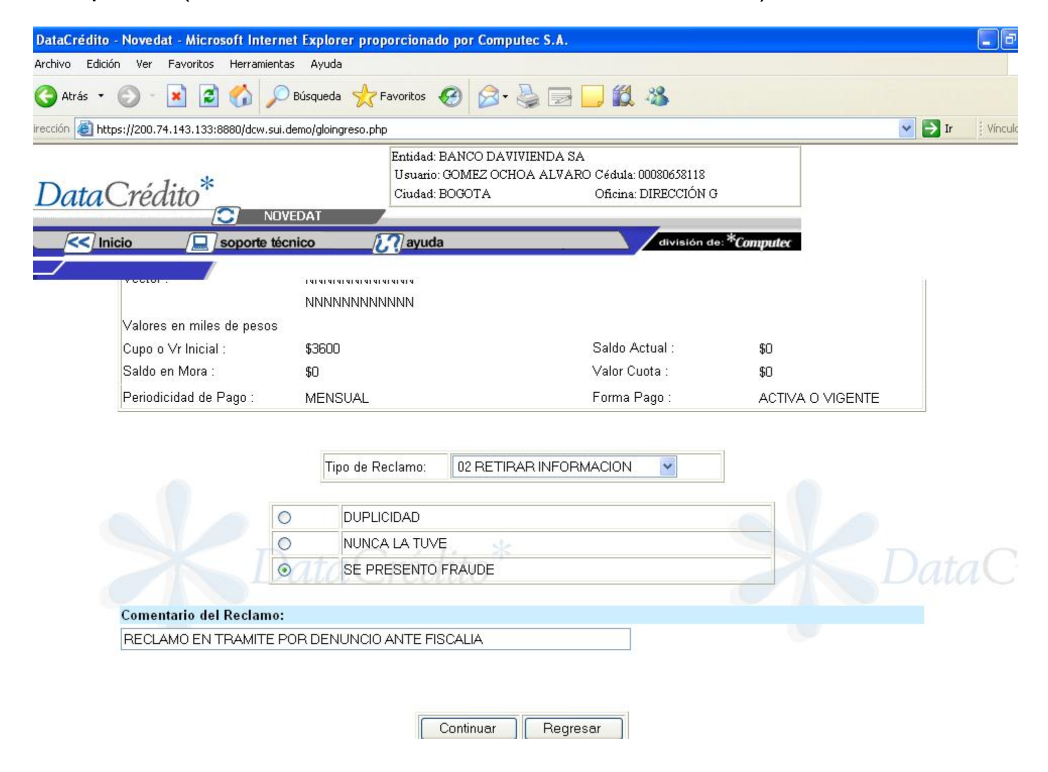
2. Seleccione la cuenta sobre la cual desea generar el reclamo. Solo se muestran las cuentas que la persona registra con la entidad, para seleccionar una cuenta deberá dar click sobre el número de cuenta deseado



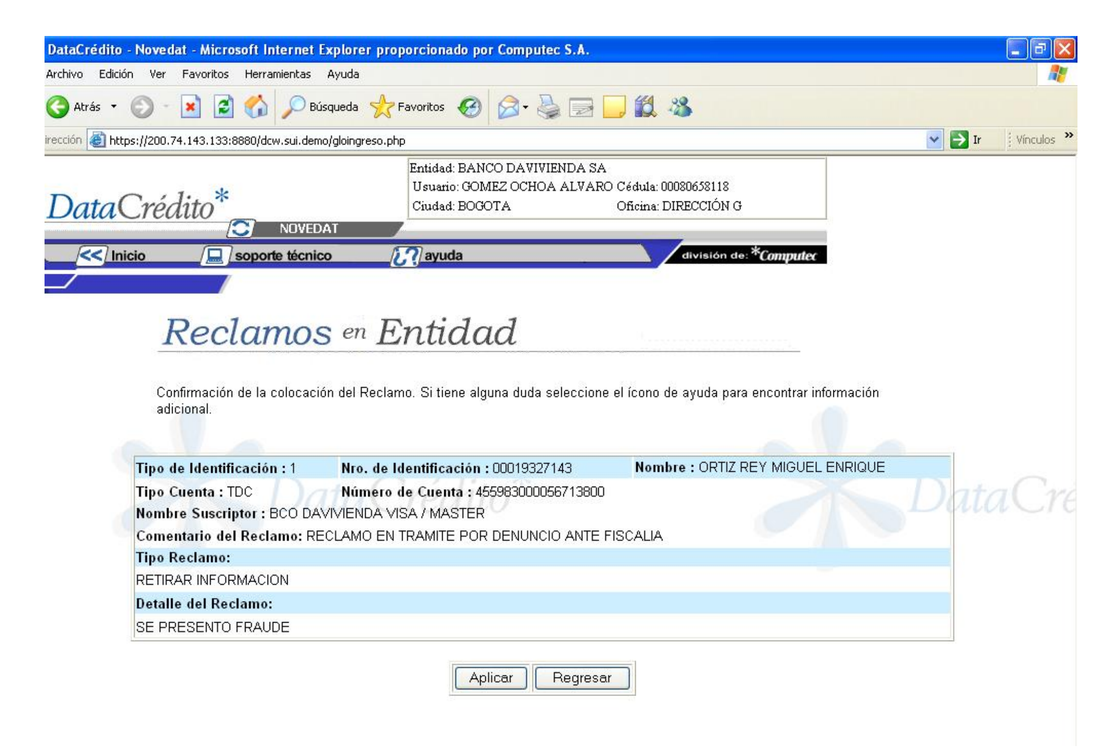
3. Seleccione el tipo de reclamo de acuerdo con las categorías existentes las cuales indican el tipo de acción que se solicita realizar, (Ver Anexo 1 con la explicación de cada tipo de reclamo), se incluye un campo general para incluir comentarios.



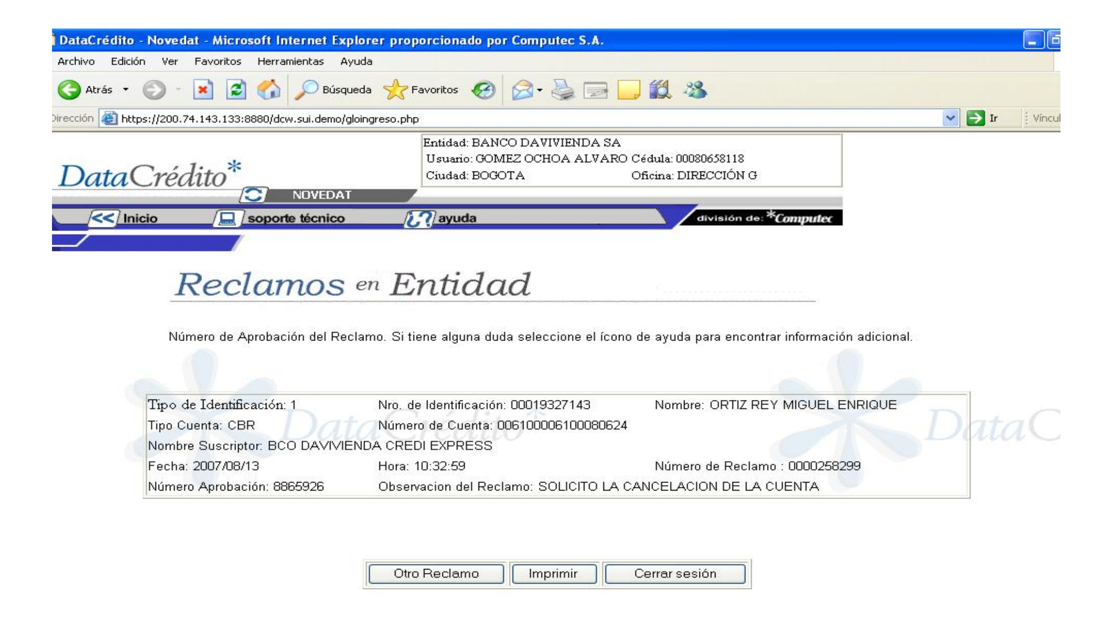
4. Cada tipo de reclamo incluye el motivo general del reclamo, se debe seleccionar aquella que corresponda (Ver Anexo 1 con el detalle de cada reclamo).



5. Revise que el reclamo generado corresponda a lo requerido por el cliente y finalice con Aplicar, en este momento quedará grabado el reclamo en la historia de crédito del cliente y posteriormente la solución a este reclamo la podrá realizar por el procedimiento normal para atención de reclamos.



6. Al finalizar el proceso le aparecerá un mensaje con la información detallada del reclamo generado, es importante que conserve el número del reclamo para utilizarlo en el proceso de solución del reclamo.



ANEXO 1

TIPO DE RECLAMO

Existen cuatro tipos de reclamos diferentes los cuales indica la solicitud que la persona está realizando a la entidad, cada tipo de reclamo puede contener una o varias razones por las cuales se debe generar el reclamo.

1) APLICAR LA LEY: Se genera cuando la persona solicita la aplicación de algún régimen especial de permanencia derivado de la ley.

2) RETIRAR INFORMACIÓN: Se genera cuando la persona solicita que la cuenta u obligación sea retirada de la Historia de Crédito.

   a) DUPLICIDAD: La persona manifiesta que la misma obligación o cuenta está registrada más de una vez en su historia de crédito.

   b) NUNCA LA TUVE: La persona manifiesta que nunca ha solicitado la apertura de la obligación o cuenta y esta aparece en su historia de crédito.

   c) SE PRESENTÓ FRAUDE: La persona manifiesta que la obligación o cuenta fue abierta por medios fraudulentos.

3) CORREGIR INFORMACIÓN: Se genera cuando la persona está en desacuerdo con la información histórica registrada en la Historia de Crédito.

   a) NO TUVE MORA: Cuando en la sección de historia de la obligación se registra una mora pero la persona manifiesta que nunca se ha retrasado en sus pagos.

   b) NOVEDAD ERRADA: Cuando el estado actual de la obligación o cuenta no es real a última la fecha de actualización o de cierre.

   c) FORMA DE PAGO ERRADA: Cuando la cuenta u obligación se canceló de forma diferente a la registrada en la historia de crédito. Las opciones de forma de pago pueden ser: Activa o Vigente, Voluntario, Proceso ejecutivo, Mandamiento de pago, Reestructuración, Cesión, Dación.

   d) FECHA DE APERTURA ERRADA: Cuando la fecha de apertura que aparece en la historia de crédito no corresponde a la fecha real de apertura de la obligación o cuenta.

   e) FECHA DE VENCIMIENTO ERRADA: Cuando la fecha de vencimiento de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito no corresponde a la fecha pactada de terminación del contrato o crédito.

f) **FECHA DE CIERRE/CANCELACION ERRADA:** Cuando la fecha de cierre o cancelación de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito está errado.

g) **VALOR CUOTA ERRADA:** Cuando el valor de cuota de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito no es correcto.

h) **SALDO ERRADO:** Cuando el valor del saldo de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito no es correcto.

i) **NO FALLECIDO:** Cuando el calificativo que aparece en la historia de crédito no corresponde con la realidad, puede hacer referencia a la situación del titular de la obligación cuando el reclamante es codeudor.

j) **NO ILOCALIZADO:** Cuando el calificativo no corresponde con la realidad por que el ciudadano argumenta haber actualizado sus datos de ubicación.

k) **LA CUENTA NO ESTA EN COBRADOR:** Cuando el calificativo no corresponde con la realidad por que la obligación o cuenta no se encuentra en una situación especial de cobranza por parte de la entidad.

l) **NO ES LINEA SUSPENDIDA:** Cuando la línea del teléfono fijo o celular no se encuentra suspendida.

m) **TOTAL DE CUOTAS ERRADO:** Cuando el número de cuotas de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito está errado.

n) **NUMERO DE CUOTAS CANCELADO ERRADO:** Cuando el número de cuotas canceladas de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito está errado.

o) **MODALIDAD ERRADA:** Cuando la periodicidad de pago no corresponde no corresponde a la realidad, las modalidades de pago pueden ser: Mensual, Bimestral, Trimestral, Semestral, Anual, Al vencimiento.

p) **CUPO ERRADO:** Cuando el cupo total de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito no es correcto.

q) **SALDO MORA ERRADO:** Cuando el valor de la mora de la obligación o cuenta que aparece en la historia de crédito no es correcto.

r) **MORA ERRADA:** Cuando a pesar de haber presentado mora, el tiempo de duración de la misma que aparece en la historia de crédito no corresponde a la realidad.

s) **OTRO:** Puede seleccionar esta opción cuando en la categoría no encuentra ninguno semejante al reclamo del cliente, en este caso debe especificar en el campo “Comentario del reclamo”.

4) ACTUALIZAR INFORMACIÓN: Se genera cuando la persona manifiesta que en la Historia de Crédito no se registra el pago o la cancelación de la obligación.

   a) YA PAGUE: Cuando el pago fue efectuado con anterioridad a la fecha de actualización o de cierre registrada.

   b) OBLIGACIÓN/ CUENTA CANCELADA: Cuando la obligación o cuenta se encuentra cancelada en su totalidad y en la historia de crédito aparece en estado activa o vigente.

   c) CUENTA ACTIVA/VIGENTE: Cuando la obligación o cuenta se encuentra en estado activa o vigente y en la historia de crédito aparece con otra novedad.

   d) OTRO: Puede seleccionar esta opción cuando en la categoría no encuentra ninguno semejante al reclamo del cliente, en este caso debe especificar en el campo “Comentario del reclamo”.